



# PROTECCIÓN DE DATOS

COPIA CONTROLADA



# HOJA DE AUTORIZACIÓN

25 DE OCTUBRE DE 2023

Habiendo analizado y revisado el presente Manual, Dirección General y la Dirección de Normatividad de **Finvivi Colombia SAS** manifiesta estar de acuerdo con el contenido por lo cual autoriza la publicación y aplicación de dicho Manual en todo su contenido y alcance.

El presente Manual deberá ser revisado como mínimo cada año por la Dirección de Normatividad misma que podrá proponer cambios, los que tendrán que ser autorizados por la Dirección General.

Todo cambio y revisión al presente Manual deberá ser registrado en la bitácora de revisiones.

Una vez autorizado, todo cambio deberá implementarse según el alcance en **Finvivi Colombia SAS**.

ATENTAMENTE

DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD



# INDICE

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	4
ALCANCE.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
JUSTIFICACIÓN .....	5
ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA NORMATIVA .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
OBJETIVOS .....	6
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos.....	6
DESARROLLO .....	7
Marco general de protección de datos.....	7
Modelo organizacional de protección de datos en Finvivi Colombia .....	8
Responsabilidades del área de Cumplimiento Normativo .....	11
POLÍTICAS.....	12
GLOSARIO .....	18
REFERENCIAS.....	20
BITÁCORA DE REVISIONES .....	21



# CONTENIDO

## INTRODUCCIÓN

La protección de datos personales es un derecho fundamental reconocido por la Ley 1581 de 2012 en Colombia en conjunto con el Decreto 1074 de 2015 y tiene como objetivo garantizar la privacidad y seguridad de los datos personales de los Titulares. Esta **Política** de Protección de Datos de GRUPO FI COLOMBIA SAS, que de ahora en adelante se denominará en este documento Finvivi Colombia, se establece con el propósito de cumplir con los requisitos establecidos por la normativa colombiana y promover un alto nivel de protección de datos en todas las actividades realizadas por la organización.

El ámbito de aplicación de esta **Política** se extiende a todos los procesos y actividades en los cuales Finvivi Colombia recolecta, almacena, utiliza, divulga, transfiere o suprime datos personales, ya sea en formato físico o digital. Este documento es de obligatorio cumplimiento para todos los/las **colaboradores(as)**, contratistas y terceros que accedan a los datos personales en nombre de Finvivi Colombia, con el fin de garantizar el cumplimiento de la normativa vigente y proteger los derechos de los titulares de los datos.

Es importante destacar que esta **Política** está diseñada específicamente para Finvivi Colombia y se ajusta a los requisitos y disposiciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y otras normativas Colombianas aplicables en materia de protección de datos personales.

## ALCANCE

Esta **Política** se aplica a todos los procesos y áreas de Finvivi Colombia que involucren el tratamiento de datos personales. Proporcionando directrices claras y definidas sobre las **Políticas**, estrategias, prácticas, **Procedimientos** y controles que deben ser cumplidos por todos los/las **colaboradores(as)** de la Institución tanto directa como indirectamente relacionados con el manejo de datos personales.

## JUSTIFICACIÓN

La gestión adecuada de la protección de datos personales se ha vuelto fundamental en el cumplimiento de la normativa colombiana establecida en la Ley 1581 de 2012 y sus disposiciones complementarias como Decreto 1074 de 2015. Esta normativa busca garantizar la protección de los derechos de los titulares de datos y establecer lineamientos claros para el tratamiento de la información personal.

## AMBITO DE APLICACIÓN DE LA NORMATIVA

El alcance de aplicación de la normativa de protección de datos en Colombia, según lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y sus disposiciones complementarias como el Decreto 1074 de 2015, se dirige específicamente al territorio colombiano y a las actividades relacionadas con el tratamiento de datos personales en dicho país.

La normativa se aplica a todas las entidades, tanto del sector público como privado, que realicen el tratamiento de datos personales en Colombia. Esto abarca a las organizaciones que operan en diferentes sectores y que, de alguna manera, obtienen, recolectan, almacenan, utilizan, procesan, transfieren, divulgan o suprimen datos personales de individuos en el territorio colombiano.

Asimismo, la normativa colombiana de protección de datos también se aplica a las entidades extranjeras que realicen el tratamiento de datos personales de titulares que se encuentren en Colombia, siempre y cuando dichas actividades estén relacionadas con la oferta de bienes o servicios a los titulares de datos en Colombia, independientemente de si se requiere o no un pago por parte de los titulares.

Cabe mencionar que las entidades sujetas a esta normativa colombiana deben implementar medidas de seguridad adecuadas para garantizar la protección de los datos personales, de acuerdo con los principios y las disposiciones establecidas en la legislación vigente.

## OBJETIVOS

La presente **Política** tiene como objetivo establecer un marco de gestión de protección de datos dentro de la operación de la Institución, con el fin de salvaguardar la privacidad y seguridad de la información personal de los individuos.

El presente manual es un documento de referencia para todos los/las **colaboradores(as)** de Finvivi Colombia y su cumplimiento es de vital importancia para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales en el desarrollo de sus actividades.

### Objetivo general

Establecer un marco integral y actualizado para la gestión adecuada de la protección de datos personales en Finvivi Colombia, en cumplimiento de la normativa colombiana establecida en la Ley 1581 de 2012 y sus disposiciones complementarias como el Decreto 1074 de 2015.

Esta **Política** funcionará como una guía que define y documenta las estrategias, prácticas, metodologías, controles y límites adoptados por la Institución, con el propósito de gestionar de manera efectiva y responsable los riesgos asociados al manejo de la información personal, contribuyendo así a garantizar la privacidad y seguridad de los datos de los titulares.

### Objetivos específicos

- Establecer directrices claras para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de datos personales, asegurando su conformidad con los principios y disposiciones de la normativa colombiana.
- Diseñar e implementar un programa de capacitación integral para todos los/las **colaboradores(as)** de Finvivi Colombia, con el objetivo de concientizarlos sobre la importancia de la protección de datos y dotarlos de las habilidades necesarias para su adecuado manejo.
- Desarrollar y documentar los mecanismos de consentimiento, consulta, rectificación, actualización y supresión de datos personales, garantizando el pleno ejercicio de los derechos de los titulares conforme a la normativa colombiana.
- Establecer un sistema de monitoreo y control continuo para verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de protección de datos, realizando auditorías periódicas y evaluaciones de riesgos para asegurar su eficacia y detectar oportunidades de mejora.
- Implementar medidas de seguridad técnicas y organizativas adecuadas, tales como encriptación, acceso restringido, copias de seguridad, entre otras, para salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales tratados por Finvivi Colombia.
- Establecer un proceso efectivo de gestión de incidentes y violaciones de datos, que incluya la notificación oportuna a las autoridades competentes y a los titulares de

datos afectados, así como la adopción de medidas correctivas y preventivas adecuadas.

## DESARROLLO

### Marco general de protección de datos

En este apartado se presentan los principios fundamentales que regirán el tratamiento de datos personales que parten del Artículo 4° de la normativa colombiana 1581 de 2012 y que se incorporan como propios dentro de la Entidad:

- a) **Principio de legalidad en el Tratamiento de datos:** El tratamiento de datos debe llevarse a cabo de acuerdo con las disposiciones establecidas en la ley y en otras normativas relacionadas, asegurando que se cumplan todas las regulaciones aplicables.
- b) **Principio de finalidad:** El tratamiento de datos debe tener una finalidad legítima, conforme a lo establecido en la Constitución y la ley, y esta finalidad debe ser informada al titular de los datos.
- c) **Principio de libertad:** El tratamiento de datos solo puede llevarse a cabo con el consentimiento previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no pueden ser obtenidos o divulgados sin autorización previa, a menos que exista un mandato legal o judicial que exima el consentimiento.
- d) **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fragmentados o que puedan inducir a error.
- e) **Principio de transparencia:** Se garantiza el derecho del titular de los datos a obtener información en cualquier momento y sin restricciones sobre la existencia de datos que le conciernan, por parte del responsable o encargado del tratamiento.
- f) **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento de datos está sujeto a limitaciones derivadas de la naturaleza de los datos, la ley y la Constitución. Solo las personas autorizadas por el titular o previstas en la ley pueden realizar el tratamiento. Los datos personales, excepto la información pública, no deben estar

disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, a menos que el acceso sea controlado técnicamente para restringir el conocimiento solo a los titulares o terceros autorizados.

- g) **Principio de seguridad:** El responsable o encargado del tratamiento debe implementar medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad de los registros y prevenir su alteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- h) **Principio de confidencialidad:** Todas las personas involucradas en el tratamiento de datos personales, excepto los datos públicos, están obligadas a mantener la confidencialidad de la información, incluso después de finalizar su relación con las actividades de tratamiento. Solo se pueden proporcionar o comunicar datos personales cuando sea necesario y esté autorizado según lo establecido en la ley.

### Modelo organizacional de protección de datos en Finvivi Colombia

A continuación, se muestra el organigrama que destaca las áreas relevantes de Finvivi Colombia, enfocadas en el manejo de datos personales, así como sus relaciones internas de información con áreas de Grupo Fi.

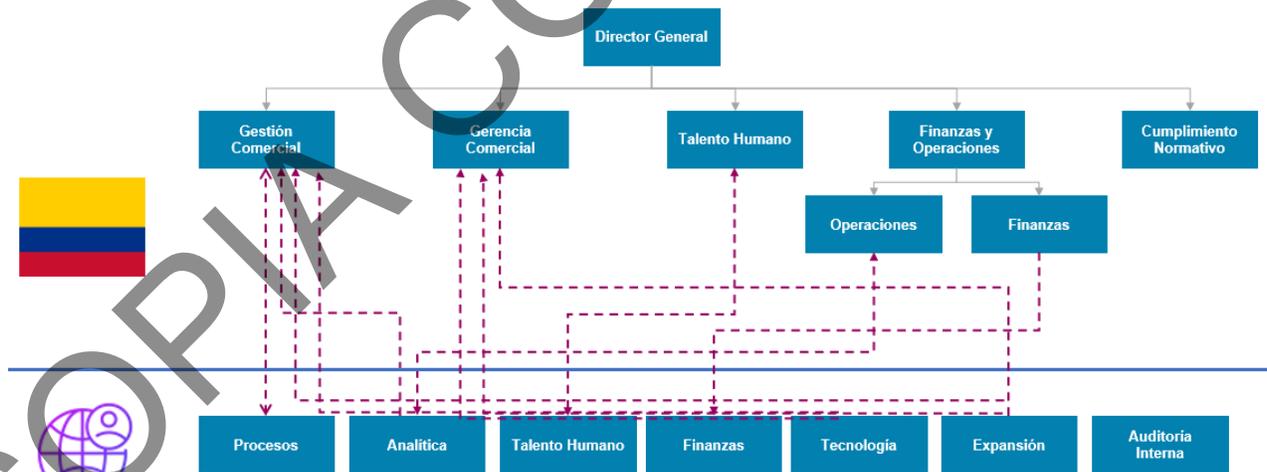


Ilustración 1. Organigrama de áreas relacionadas al manejo de bases de datos personales



A continuación, se resumen las principales funciones de cada una de las áreas dentro del Grupo Finviviendo Colombia que tienen mayor relevancia en el tema de gestión de tratamiento de datos personales:

- **Gestión Comercial:**
  - a) Diseñar estrategias para el crecimiento de clientas y líderes mediante campañas de marketing.
  - b) Gestionar bases de datos de clientas y créditos.
  - c) Brindar servicio a la clienta.
  - d) Colaborar con área de Operaciones en el desarrollo de nuevos productos.
  - e) Realizar encuestas de satisfacción y generar informes de gestión en junto con el área de Analítica de Grupo Fi.
- **Gerencia Comercial:**
  - a) Comercialización de créditos a las clientas a través de equipos comerciales de ruta.
  - b) Selección de personal, seguimiento de tareas comerciales, análisis de indicadores de rendimiento y en caso de gestiones correspondientes a la operación de crédito (Origenación del crédito, desembolsos, y gestiones de cobranza).
- **Talento Humano:**
  - a) Brindar apoyo a las Direcciones de Talento Humano de Grupo Fi en colaboración con México.
  - b) Reclutamiento de nuevos(as) **colaboradores(as)**.
  - c) Formación y capacitación de **colaboradores(as)**.
  - d) Proceso de documentación en la migración de personal entre México y Colombia.
  - e) Envío de información de nuevos(as) **colaboradores(as)** a área de Talento Humano México.
  - f) Gestión integral del proceso de reclutamiento y el suministro de información necesaria para los/las **colaboradores(as)** colombianos que migran a México.
- **Operaciones:**
  - a) Control de la eficiencia y el estatus de diversos aspectos, como flotillas, arrendamientos, visitas de clientes y planes de celular.
  - b) Gestionar la cotización de compras, la capacitación entre equipos y la adaptación del portafolio de productos.
  - c) Aseguramiento de recursos monetarios, captura y revisión de los créditos en su proceso de origenación y desembolso.
  - d) Supervisión de gastos y custodia de garantías y expedientes.

- **Finanzas:**
  - a) Registros de compras y pagos, generación de facturas de ventas y tareas relacionadas con el cierre mensual.
  - b) Gestionar el registro de clientes, cumplimiento de requisitos contables, facturación electrónica, formalización de contratos y generación de estados financieros.
- **Cumplimiento Normativo:**
  - a) Asegurar la protección de datos personales, la protección al consumidor, la prevención de lavado de activos y la identificación de riesgos operacionales no financieros.
  - b) Brindar atención a las clientas en conjunto con Gestión Comercial y establecer reglas de cumplimiento normativo.
  - c) Validar que la papelería institucional se encuentre acorde a los requerimientos normativos dentro de este alcance.

#### **Responsabilidades del área de cumplimiento normativo**

Asegurar el cumplimiento de las normas y regulaciones relacionadas con la protección de datos personales. Esta área es la encargada de implementar y hacer cumplir las políticas establecidas para el tratamiento de datos personales de Finvivi Colombia.

Entre las responsabilidades y funciones específicas del área de Cumplimiento Normativo en relación con la protección de datos, se incluyen:

1. **Elaboración de políticas de protección de datos:** El área de Cumplimiento Normativo es responsable de la elaboración de las **Políticas** institucionales de protección de datos, estableciendo las directrices y **Procedimientos** que deben seguirse para garantizar el manejo adecuado de la información personal de los/las clientes(as) y **colaboradores(as)**.
2. **Capacitación y concientización:** Esta área es la encargada de capacitar y concientizar a todos los/las **colaboradores(as)** de Finvivi Colombia sobre las **Políticas** y **Procedimientos** relacionados con la protección de datos personales. Esto incluye la realización de programas de formación periódicos y la difusión de material educativo para asegurar que todos los empleados estén informados y preparados para cumplir con las medidas de seguridad y privacidad.
3. **Monitoreo y revisión:** El área de Cumplimiento Normativo lleva a cabo actividades de monitoreo y auditoría para asegurar el cumplimiento de las directrices establecidas en este documento. Esto implica la revisión regular de los procesos de tratamiento de datos, la detección de posibles riesgos o incumplimientos, y la implementación de medidas correctivas y preventivas. Asimismo, se encarga de atender los ejercicios de auditoría interna y externa que resulten necesarios para la Institución.
4. **Gestión de incidentes y respuesta a brechas de seguridad:** En caso de que ocurra una brecha de seguridad o un incidente relacionado con la protección de datos personales, el

área de Cumplimiento Normativo es la responsable de coordinar y gestionar la respuesta, asegurando la notificación adecuada a las autoridades competentes y a los afectados, así como la implementación de acciones correctivas y la mejora de los controles de seguridad. Es importante destacar que el área de Cumplimiento Normativo estará estrechamente relacionada con todas las áreas de la institución para garantizar el cumplimiento de las Políticas y regulaciones en materia de protección de datos.

## POLÍTICAS

En este apartado se establecen las directrices que sustentan la primera línea de trabajo en concordancia con los lineamientos establecidos en la normativa colombiana 1581 de 2012. Esta documentación se basa en los principios y disposiciones legales relacionados con el tratamiento de datos personales y la transferencia internacional de los mismos.

El objetivo es proporcionar un marco sólido para la creación o adaptación de **Procedimientos**, estrategias, metodologías, modelos, controles y umbrales específicos para la gestión de cada tipo de riesgo identificado, así como para abordar aspectos adicionales del negocio que deben ser considerados en materia de protección de datos. Estas **Políticas** constituyen la base para garantizar el cumplimiento normativo, la seguridad de la información y la privacidad de los datos personales en todas las operaciones y actividades de Finvivi Colombia.

### Tratamiento de datos

Finvivi Colombia, como parte de su enfoque en el cumplimiento normativo y la gestión responsable de los datos personales, cuenta con un repositorio donde se enumeran y detallan los tratamientos de datos que se llevan a cabo en cada una de sus áreas funcionales. En este repositorio se recopilan características específicas de cada tratamiento, como el responsable encargado de su ejecución y supervisión, la naturaleza de la información que se maneja, la frecuencia de actualización de los datos y la identificación de las áreas de destino a las que se envía la información. De esta manera, Finvivi Colombia puede comprender la forma en que se comparte la información personal de los Titulares entre áreas dentro de la Institución, tanto a nivel País como con Grupo Fi proporcionados por las áreas ubicadas en México, o, por el contrario, a entidades públicas y/o privadas.

Este enfoque sistemático y organizado permite a Finvivi Colombia tener un control efectivo sobre la gestión de datos personales, asegurando el cumplimiento normativo y la protección de la privacidad de los Titulares de datos. Además, facilita la identificación de áreas de mejora y la implementación de medidas adicionales de seguridad y protección de datos, en línea con las mejores prácticas y las regulaciones vigentes.

### Derechos y condiciones de legalidad para el tratamiento de datos

Finvivi Colombia asegura que los titulares puedan ejercer sus derechos, incluyendo el acceso, actualización, rectificación y revocación de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos



personales. La empresa implementa mecanismos eficientes y oportunos para responder a las solicitudes de los titulares y garantizar el cumplimiento de los principios y garantías constitucionales y legales.

#### **Autorización otorgada por el Titular**

Finviviir Colombia implementa un proceso claro y transparente para obtener la autorización previa e informada de los titulares de datos personales. Mediante avisos dentro de su página web oficial o que se proporcionan de manera directa al titular, según sea el caso, se informa a los titulares sobre el tratamiento al que se someterán sus datos, la finalidad de este y el carácter facultativo de las respuestas a preguntas que involucren datos sensibles. Finviviir Colombia conserva registros de las autorizaciones obtenidas y, a solicitud del titular, proporciona una copia de la misma.

#### **Autorización otorgada por el Titular para gestión de cobranza**

Conforme a lo establecido en la Normativa colombiana 2300 de 2023, Finviviir Colombia, a través de su página web y/o requiriendo la firma presencial en el momento de otorgamiento del crédito, según sea el caso, se solicita de manera expresa la autorización previa del Titular. En caso de que sea cliente, para contactarlo a través de su correo electrónico, número telefónico y/o celular proporcionado en la página web o contrato establecido, con el propósito específico de gestionar asuntos relacionados con la cobranza del crédito adquirido. Esta autorización incluye la posibilidad de realizar visitas al domicilio o lugar de trabajo del Titular con el fin de llevar a cabo las gestiones de cobranza correspondientes.

Es importante destacar que Finviviir Colombia realiza la gestión de cobranza de sus clientes en estricto cumplimiento de los horarios y la periodicidad establecidos por la ley 2300 de 2023. En este sentido, las actividades de cobranza se llevan a cabo dentro de la franja horaria comprendida de lunes a viernes (días hábiles), en un horario que va desde las 7:00 a.m. hasta las 7:00 p.m., excluyendo de manera absoluta el día domingo y los días festivos. Esta práctica se encuentra alineada con los lineamientos legales establecidos para garantizar el respeto al derecho a la intimidad y al descanso de las clientes.

#### **Eventos en que no resulta necesaria la autorización**

Finviviir Colombia cumple con los casos establecidos en la Normativa 1581 de 2012 en los cuales no es necesaria la autorización previa del titular para el tratamiento de datos personales. Estos casos incluyen la información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales, datos de naturaleza pública, situaciones de urgencia médica o sanitaria, tratamiento de información autorizado por ley para fines históricos, estadísticos o científicos, y datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

**Entrega de la información a los titulares, sus representantes legales, apoderados y/o causahabientes.**

La Entidad garantiza el derecho de los titulares y sus representantes legales, apoderados y/o causahabientes a acceder a la información personal que la Institución posee y trata. Se establecen canales por medio de su página web oficial para que los titulares puedan conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales de manera oportuna y eficiente. Asimismo, se proporciona información clara y precisa sobre los derechos que asisten al titular y se brinda la identificación del responsable del tratamiento, incluyendo su dirección física o electrónica y número de teléfono.

### **Deberes de la Institución en calidad de responsable del tratamiento**

Finvivi Colombia cumple con los deberes establecidos en la Normativa 1581 de 2012 en relación con los responsables del tratamiento de datos personales. Estos deberes incluyen:

- a) Garantizar el pleno ejercicio del derecho de hábeas data por parte de los titulares, informándoles sobre la finalidad de la recolección de datos y sus derechos.
- b) Solicitar y conservar copia de las autorizaciones otorgadas por los titulares para el tratamiento de sus datos.
- c) Mantener la información bajo condiciones de seguridad adecuadas para prevenir adulteraciones, pérdidas, consultas o accesos no autorizados.
- d) Actualizar y rectificar la información cuando sea necesario, y comunicar los cambios al encargado del tratamiento.
- e) Exigir al encargado del tratamiento el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información de los titulares.
- f) Cumplir con las instrucciones y requerimientos emitidos por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y notificar a la autoridad de protección de datos sobre violaciones a los códigos de seguridad y riesgos en la administración de la información de los titulares.

### **Categorías especiales de Datos**

En el marco de la gestión de tratamientos de datos de Finvivi Colombia, derivados del inventario detallado de tratamientos de datos (según se establece en el apartado 8.1), la Institución ha llevado a cabo la identificación precisa de los datos sensibles asociados a cada tratamiento, estableciendo las correspondientes medidas de seguridad para su protección. De manera general, se han identificado diversos tipos de datos sensibles presentes en los repositorios de la Institución de conformidad con lo establecido en el título III de la normativa colombiana 1581 de 2012. Estos datos incluyen información relacionada con la intimidad del titular, así como aquellos cuyo uso inadecuado podría dar lugar a situaciones de discriminación. Entre los datos sensibles identificados se encuentran:

- Datos sociodemográficos<sup>1</sup> y biométricos

<sup>1</sup> Datos sociodemográficos incluyen datos tales como: estado civil, nivel de escolaridad, número de hijos, EPS, información financiera, región, plan de celular, tipo de vivienda, con quién vive, rango salarial en la casa.



## Tratamiento de datos especiales

En cumplimiento de la Normativa 1581 de 2012, Finvivi Colombia ha implementado las siguientes **Políticas** para el tratamiento de datos sensibles:

1. Finvivi Colombia clasifica y protege los datos sociodemográficos y biométricos, entre otros datos sensibles, para garantizar su seguridad y confidencialidad.
2. Se obtiene el consentimiento explícito y previo de los titulares de los datos sensibles, informándoles sobre la finalidad del tratamiento y sus derechos.
3. Se han implementado medidas de seguridad adicionales, como encriptación y acceso restringido, para proteger los datos sensibles.
4. Se han establecido **Políticas** y **Procedimientos** para la conservación segura de los datos sensibles durante el tiempo necesario, y se eliminan de manera segura cuando ya no son necesarios.
5. Se están realizando auditorías y revisiones periódicas para garantizar el cumplimiento de las **Políticas** y adaptarlas a los cambios normativos y tecnológicos.

## Procedimientos de Consultas y Reclamos

En concordancia con la normativa colombiana 1581 de 2012 con respecto al título V, Finvivi Colombia ha establecido procedimientos para gestionar consultas y reclamos relacionados con la información personal de los titulares de datos que reposen en sus bases de datos y operación.

### Mecanismos de consulta de información personal

Finvivi Colombia pone a disposición de los Titulares de información personal un medio para que los titulares o sus causahabientes puedan realizar consultas sobre la información personal que se encuentra en sus bases de datos. Este mecanismo de atención se realiza bajo el diligenciamiento del formulario de PQR que se encuentra en la página web, seleccionando la opción de Consulta. Allí, dicha consulta se enviará al correo electrónico asignado a protección de datos y a los números de contacto telefónico de la compañía. Una vez recibida una petición de información, Finvivi Colombia suministrará a los titulares toda la información contenida en el registro individual o vinculada a su identificación. A partir de este proceso, Finvivi Colombia mantiene un registro de las consultas y el área de Cumplimiento Normativo es el responsable de atender las consultas en un plazo máximo de diez (10) días hábiles a partir de la fecha de recibo. En caso de no ser posible atender la consulta dentro de este plazo, Finvivi Colombia informará al interesado, indicando los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá la consulta, la cual no puede superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### Mecanismos de Reclamos de información personal

Finvivi Colombia pone a disposición de los Titulares de información personal un medio para que los titulares o sus causahabientes puedan realizar reclamos sobre la información personal que se encuentra en sus bases de datos. Este mecanismo de atención se realiza bajo el diligenciamiento del formulario de PQR que se encuentra en la página web, seleccionando la opción de Reclamo. Allí,

dicho reclamo se enviará al correo electrónico asignado a protección de datos y a los números de contacto telefónico de la compañía. Entonces, al recibir una solicitud de reclamo, Finvivi Colombia se compromete a proporcionar a los titulares toda la información contenida en el registro individual o vinculada a su identificación.

La responsabilidad de atender estos reclamos recae en el área de Cumplimiento Normativo. El tiempo máximo establecido para responder a los reclamos es de quince (15) días hábiles a partir del día siguiente a su recepción. En caso de que se requiera más tiempo para resolver el reclamo, esta área informará al interesado sobre los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá, asegurando que este plazo adicional no supere los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Asimismo, Cumplimiento Normativo registra todos los reclamos recibidos para garantizar la adecuada gestión de los mismos.

### **Registro de tratamientos**

Finvivi Colombia ha implementado un proceso riguroso para el registro de tratamientos de datos personales, en cumplimiento de la normativa de protección de datos vigente y el decreto 1074 de 2015. Con el fin de garantizar una gestión efectiva, se ha designado un equipo encargado de esta tarea, conformado por profesionales de las áreas de Tecnología y Cumplimiento Normativo. El equipo se encarga de identificar, registrar y documentar cada tratamiento de datos realizado en la organización. Para ello, se ha establecido un proceso estructurado que involucra la identificación de los tratamientos existentes, la documentación de sus finalidades, los repositorios de información involucrados y otros detalles relevantes.

Este registro se mantiene actualizado mediante la incorporación de nuevos tratamientos de datos y modificaciones a los existentes. Se utiliza una plataforma o sistema específico diseñado para tal fin, que es gestionada por Tecnología y que garantiza la seguridad y accesibilidad de la información. Además, se han implementado mecanismos de control interno y seguimiento para asegurar la precisión y actualidad del registro.

### **Generación de reporte de bases de datos**

Finvivi Colombia ha implementado un proceso para generar reportes periódicos que brinden información actualizada sobre la estructura, volumen de datos y categorías de información almacenada en cada base de datos. Esto permite un seguimiento y control eficiente de los datos personales en posesión de la Institución. Por lo que el equipo responsable de esta gestión está integrado por Tecnologías de la Información, Procesos, Gestión Comercial y Cumplimiento Normativo, donde estos dos últimos recopilan y analizan los datos necesarios para elaborar los informes. Además, Procesos en conjunto con Cumplimiento Normativo definen los requisitos y procedimientos para obtener información relevante de cada base de datos, garantizando la precisión y confiabilidad de los datos incluidos en los reportes.

Por otra parte, el proceso de generación de reportes se adapta a los cambios en las bases de datos de Finvivi Colombia. Se establecen mecanismos de actualización y modificación de los informes para reflejar modificaciones en las estructuras de las bases de datos o la incorporación de nuevas



bases de datos a la operación de la empresa. Esto asegura la integridad y relevancia de los informes generados.

### **Gestión de accesos y seguridad a las bases de datos**

El área de Tecnología y Ciberseguridad han reforzado métodos previamente establecidos por la Entidad para para asegurarse de la autenticación de temas como contraseñas fuertes, biométricas y para verificación de la identidad de los usuarios. Además, se establecen roles y permisos adecuados para limitar el acceso a la información necesaria para cada usuario. También, mantienen un registro de los accesos a las bases de datos. Por último, han diseñado una metodología de protección de servidores, cifrado de datos y monitoreo continuo de los sistemas para detectar y responder rápidamente a posibles amenazas.

### **Capacitación del personal**

Se implementa un plan integral que incluye programas teóricos y prácticos dirigidos a todos(as) los/las **colaboradores(as)** de Finvivi Colombia, esto apegándose a lo indicado en el **Procedimiento Inducción y capacitación institucional (TH)**. El contenido de la capacitación cubre principios de protección de datos, obligaciones legales, derechos de los titulares, procedimientos internos, mejores prácticas de seguridad de la información y gestión de incidentes. El área de Talento Humano y área de Cumplimiento Normativo juegan roles clave en la planificación y ejecución de los programas, adaptándolos a las necesidades de desarrollo profesional de los/las **colaboradores(as)** y proporcionando orientación sobre requisitos legales y **Políticas** internas.

### **Cláusulas contractuales y transferencia internacional de datos**

Finvivi Colombia ha implementado cláusulas contractuales y acuerdos de confidencialidad sólidos con los destinatarios de los datos en países extranjeros, específicamente en México o en países donde se encuentren sus filiales, para garantizar el cumplimiento de los estándares de protección de datos exigidos por la normativa. Estos acuerdos aseguran una transferencia segura y legal de la información personal. Para ello Finvivi Colombia ha establecido un marco contractual detallado que incluye el propósito de la transferencia, las categorías de datos transferidos, la duración, las medidas de seguridad y las responsabilidades. Entonces, son las áreas de Cumplimiento Normativo y Talento Humano quienes se encargan de realizar las auditorías y supervisión para asegurar el cumplimiento continuo de estas cláusulas y el proceso adecuado de transferencia de datos entre los países.

La Institución cumple con los requisitos y procesos establecidos por las autoridades de protección de datos en Colombia y demás países donde se encuentren sus filiales. Se evalúan las leyes y regulaciones en cada jurisdicción y se implementan las medidas de seguridad necesarias. Además, incluye cláusulas específicas en los acuerdos para la transferencia de datos entre sus entidades en Colombia y demás países donde se encuentren sus filiales, asegurando la conformidad con las disposiciones legales y la protección de la privacidad y seguridad de los titulares de datos.

## GLOSARIO

Conforme al artículo 3 de la normativa vigente, se presentan las siguientes definiciones con el propósito de lograr un adecuado entendimiento de este manual y prevenir posibles confusiones en su interpretación:

- a) **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- b) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- c) **Consentimiento:** forma de obtención de consentimiento en la cual se entiende que el titular ha otorgado su autorización de forma implícita o por su conducta inequívoca, siempre que existan suficientes elementos que permitan concluir que ha sido otorgado.
- d) **Conservación de datos:** período de tiempo durante el cual los datos personales son almacenados y mantenidos por parte del responsable del tratamiento, de acuerdo con los plazos establecidos por la normativa aplicable y la finalidad del tratamiento.
- e) **Consulta:** derecho que tienen los titulares de datos personales de realizar preguntas o solicitar información sobre el tratamiento de sus datos.
- f) **Dato personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- g) **Datos sensibles:** aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- h) **Delegado de Protección de Datos (DPO):** persona designada por el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento para garantizar el cumplimiento de la normativa de protección de datos, brindar asesoría y servir de punto de contacto con los titulares y las autoridades de control.
- i) **Encargado del Tratamiento:** persona física con derechos y obligaciones. Esta categoría incluye a los ciudadanos, consumidores, usuarios, empleados y cualquier individuo que pueda ser identificado o identificable a través de datos personales.
- j) **Medidas de seguridad:** conjunto de acciones, técnicas y procedimientos implementados por el responsable del tratamiento para proteger los datos personales contra su pérdida, alteración, acceso no autorizado, divulgación o destrucción.
- k) **Persona Jurídica:** entidad legalmente constituida, como una empresa, organización, institución o entidad sin ánimo de lucro. Estas entidades son consideradas como sujetos de derechos y obligaciones y pueden ser titulares de datos personales en el contexto de la normativa de protección de datos.

- l) **Persona Natural:** persona física con derechos y obligaciones. Esta categoría incluye a los ciudadanos, consumidores, empleados y cualquier individuo que pueda ser identificado o identificable a través de datos personales.
- m) **Reclamo:** derecho de los titulares a presentar una queja o inconformidad en caso de considerar que sus datos personales han sido objeto de uso indebido, inexactitudes o violación de sus derechos.
- n) **Registrar:** inscribir y documentar de manera formal y sistemática el tratamiento de datos personales en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD).
- o) **Responsable del Tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- p) **Titular:** persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- q) **Transferencia de datos:** envío o transmisión de datos personales a un destinatario ubicado dentro o fuera del territorio colombiano, ya sea que se realice de forma directa o indirecta, con o sin el consentimiento del titular.
- r) **Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

## REFERENCIAS

Decreto 1074 de 2015. Ministerio de Industria y Comercio. por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo. 26 de mayo de 2015.

Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. 17 de octubre de 2012.

Ley 2300 de 2023. Por la cual se establecen las medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores financiero. 10 de julio de 2023.



# BITACORA DE REVISIONES

En la presente se registrarán, sin omisión alguna, las revisiones y/o modificaciones que promueva la autoridad responsable, como sigue:

VERSIÓN ANTERIOR	MOTIVO	FECHA DE REVISIÓN
0	Nuevo documento	Septiembre, 2023

**NOTA:** Según se convenga, podrá anexarse la documentación que se considere necesaria, con la finalidad de justificar tales revisiones.

COPIA CONTROLADA